Tourisme Québec

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2016-2017

Conformément à l'article 61.1[1] de Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le ministère du Tourisme (MTO) produit annuellement un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après « Plan »).

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du Plan 2016-2017 a été confié au Secrétariat général du Ministère. Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions concernant le Plan ou sur les services offerts par le MTO aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Madame Line-Marie Côté, Secrétaire générale par intérim

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 643-5959
Sans frais : 1 800 482-2433
Télécopieur : 418 643-8499

line-marie.cote@tourisme.gouv.qc.ca

---

1. « 61.1. Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION ET ENGAGEMENTS

Lieux 2

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées 2

BILAN DES MESURES 2015-2016

Activités liées à la mission 3

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires 7

Activités liées à la gestion 10

MESURES RETENUES 2016-2017

Activités liées à la mission 13

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires 15

Activités liées à la gestion 17

Annexe 1 – Références 19

Annexe 2 – Coordonnées 20

INTRODUCTION ET ENGAGEMENTS

Les orientations de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* rejoignent les activités du MTO concernant la clientèle touristique handicapée. Soucieux d'offrir le Québec comme une destination touristique pour tous, le MTO s'engage annuellement à déployer les efforts inhérents à la mise en place des mesures de promotion visant la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture.

Reconnu en 1987 par le MTO, Kéroul est un organisme sans but lucratif qui agit comme interlocuteur privilégié auprès de la clientèle des personnes à capacité physique restreinte. Cela fait maintenant 29 ans que le MTO travaille en partenariat avec Kéroul pour établir des actions stratégiques en matière d'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées dans le respect de ses particularités et des orientations gouvernementales. Dans le cadre de la convention d'aide financière 2015-2018, le MTO a confié à Kéroul le mandat de promouvoir le tourisme auprès des personnes handicapées en évaluant l'accessibilité des établissements d'hébergement (hôtels, gîtes, auberges, campings, etc.) et des principaux sites touristiques (musées, lieux historiques, parcs, jardins zoologiques, etc.).

Kéroul diffuse également son guide La Route Accessible par l'entremise des associations touristiques régionales du Québec. Le guide recense des établissements (lieux d'hébergement, sites touristiques et bureaux d'information) accessibles aux personnes handicapées. Grâce au moteur de recherche du site Web promotionnel du MTO, disponible au www.quebecoriginal.com, il est aussi possible de choisir les établissements d'hébergement de même que les sites et les activités touristiques dont l'accessibilité a été évaluée par Kéroul en fonction de l'accès, total ou partiel, pour les personnes ayant une déficience motrice ainsi que des services offerts aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, ou les deux.

Le ministère du Tourisme a pour mission de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

Lieux

Le MTO compte 202 employés et exerce ses activités dans ses bureaux de Québec et de Montréal ainsi que dans les centres Infotouriste situés aux principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec. Les coordonnées de l'organisation sont présentées à l'annexe 2.

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

L'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ceux-ci, selon l'Office des personnes handicapées du Québec. On doit la réaliser en tenant compte de chaque secteur d'activité du MTO. Cela consiste à déceler les éléments pouvant entraver la réalisation des habitudes de vie des personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec l'organisation.

Activités liées à la mission

Obstacle 1 : Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents.

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacle 2 : Difficulté d'accès à l'information et à certains documents.
Obstacle 3 : Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics.

Activités liées à la gestion

Obstacle 4 : Difficulté d'accès à l'information et à certains services.
Obstacle 5 : Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous.

Lorsque la situation s'y prête, les mesures réalisées antérieurement sont reconduites.

BILAN DES MESURES PRISES EN 2015-2016

Activités liées à la mission						
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Responsables**	**Indicateurs de résultats**	**2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure**	**2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)**
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents	1.1 Accompagner et soutenir l'organisme sans but lucratif Kéroul.	1.1.1 Réaliser les engagements convenus entre Kéroul et le MTO dans le cadre de l'entente 2015-2018 et accorder une aide financière de 600 000 $ sur ces trois ans.	Direction des interventions sectorielles	Total de l'aide financière accordée et nombre de projets réalisés	L'aide financière 2015-2016 totale de 200 000 $ a été versée conformément à la convention n 113665 dans le cadre du Plan de développement de l'industrie touristique. Une somme de 160 000 $ a été versée en vertu du volet Aide à la gouvernance et à la concertation et a permis de réaliser les actions suivantes : • en matière de formation : 5 projets réalisés; • en matière de promotion du tourisme accessible auprès de la clientèle québécoise et des services de Kéroul : 20 projets réalisés; • en matière de recherche, de développement de l'offre, d'évaluation et de services-conseils : 29 projets réalisés; • en matière de représentation, de concertation, de relations internationales, de partage et de développement de l'expertise : 15 projets réalisés.	Reconduction : suivi de la convention d'aide financière 2015-2018

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec.	1.2.1 Contribuer à la promotion de *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec.	Direction de la promotion et de la mise en marché	Nombre de projets réalisés	Une somme de 40 000 $ a été versée en vertu du volet Aide à la promotion, à la commercialisation et au démarchage. Elle a permis de réaliser les actions suivantes : • en matière de commercialisation de *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec : 12 projets réalisés par Kéroul dans le cadre de l'entente avec le MTO.	Reconduction
		1.2.2 Accorder une visibilité aux personnes handicapées dans au moins une campagne promotionnelle organisée par le MTO, soit sur le marché québécois ou hors Québec.	Direction de la promotion et de la mise en marché	Campagne réalisée avec des images de personnes handicapées	*Blind Love – Un voyage jamais vu*, la campagne promotionnelle de l'été 2016 réalisée par le Ministère et lancée en mars 2016 sous la forme d'une vidéo destinée aux marchés de l'Ontario, des États-Unis et de la France, met en scène une personne handicapée. La vedette principale de la vidéo promotionnelle est un touriste américain aveugle qui expérimente plusieurs activités exaltantes au Québec en utilisant ses quatre autres sens (toucher, odorat, ouïe et goût). Son accompagnatrice devient son cinquième sens et lui décrit tout ce que ses yeux voient tout au long de l'aventure.	Reconduction : visibilité accordée dans la campagne *Blind Love* au cours de l'été 2016
		1.2.3 Insérer davantage d'images ou de vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec dans diverses sections du site Web et pour les divers marchés (microsites).	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	Nombre de photos et de vidéos promotionnelles diffusées avec des personnes handicapées	Le site QuébecOriginal présente, de façon continue, une section Tourisme et handicaps afin de promouvoir le tourisme pour tous et de faire connaître les sites touristiques québécois accessibles aux personnes handicapées. Cette section est agrémentée de quatre photos de personnes handicapées en situation de séjour au Québec.	Reconduction
		1.2.4 Mettre à jour la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	Nombre de mises à jour et nombre de fiches sur les produits et services accessibles aux personnes handicapées	La mise à jour des fiches sur les produits et services du site QuébecOriginal se fait en continu. On y répertorie près de 1 300 fiches sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées au Québec.	En continu
		1.2.5 Poursuivre la distribution de la brochure *La Route Accessible* et de la carte postale qui l'accompagne aux clients des centres Infotouriste et du centre d'appels.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	Nombre de brochures distribuées	Pour répondre aux demandes d'information touristique des personnes handicapées et promouvoir l'offre touristique accessible auprès de ces dernières, le Ministère distribue la brochure *La Route Accessible* accompagnée d'une carte postale dans les cinq centres Infotouriste qu'il exploite et par le biais du service d'envoi postal. En 2015-2016, au total, 2 944 brochures et cartes ont été distribuées.	Reconduction, sauf pour les envois postaux, auxquels le MTO a mis fin.

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite).	1.2.6 Poursuivre les travaux visant à développer un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et Kéroul, comme prévu à la mesure 30 du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 (PDIT).	Direction des interventions sectorielles	Mécanismes mis en place et nombre d'associations touristiques sectorielles (ATS) participantes	Le paragraphe suivant a été ajouté à tous les protocoles d'entente 2016-2020 signés par les 16 ATS reconnues : « L'Association doit intégrer les préoccupations relatives à l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte aux services offerts par les entreprises du secteur dans l'élaboration de sa planification stratégique et sensibiliser ses membres à cet enjeu tout comme aux actions menées et aux services offerts par Kéroul ou, lorsqu'applicable dans un secteur, par un autre organisme offrant des services similaires. »	Reconduction : suivi des protocoles d'entente avec les ATS
		1.2.7 Dans le cadre des travaux visant l'élaboration de la stratégie d'accueil prévue au PDIT (mesure 23), intégrer les notions d'accueil des personnes handicapées.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	Notion d'accessibilité aux personnes handicapées intégrée dans la stratégie d'accueil	Cette mesure est en cours de réalisation. Les travaux d'élaboration de la stratégie d'accueil font une bonne place à la question de l'accessibilité des lieux et de l'information touristiques.	En cours de réalisation
		1.2.8 Contribuer à l'organisation de la 7e Rencontre interministérielle sur l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes handicapées, à tenir à l'automne 2015	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	Date de la rencontre, participation et résultat	Rencontre bisannuelle proposée par Kéroul auprès de plusieurs ministères. La dernière a eu lieu le 21 octobre 2015, à Québec. Lors de cette rencontre, Kéroul a présenté les réalisations accomplies et ses attentes envers 16 ministères du gouvernement québécois reliés au tourisme, à la culture et aux transports. L'objectif de Kéroul : faire du Québec une destination de choix pour tous, y compris les touristes en situation de handicap, leur famille et leurs amis.	Reconduction : la prochaine rencontre devrait se tenir à l'automne 2017.

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite).	1.2.9 Appuyer Kéroul dans le projet d'évaluation de l'accessibilité aux personnes handicapées des infrastructures d'accueil des ports d'escale et des terminaux destinés aux croisiéristes des escales de croisières.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	Démarche et résultat	L'Association des croisières du Saint-Laurent (ACSL) couvre la dimension de l'accessibilité des escales de croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent. Le paragraphe suivant a été ajouté au projet de protocole d'entente 2016-2020 : « L'Association doit intégrer les préoccupations relatives à l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte aux services offerts par les entreprises du secteur dans l'élaboration de sa planification stratégique et sensibiliser ses membres à cet enjeu tout comme aux actions menées et aux services offerts par Kéroul ou, lorsqu'applicable dans un secteur, par un autre organisme offrant des services similaires. »	Modification de la mesure et du résultat (référence 1.2.6)
2 Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur.	2.1.1 Assurer un service ad hoc aux personnes qui demandent la conversion de documents imprimés produits par le MTO en une version accessible.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing Direction générale des services à la gestion Direction des communications	Nombre de demandes reçues	Aucune demande dans les directions.	Reconduction

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
2 Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur	2.1.2 Intégrer au programme de formation « Le service par excellence », destiné au personnel du réseau d'accueil du MTO, un chapitre sur l'accueil des personnes handicapées, inspiré de la formation « Service complice » de Kéroul.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	Programme de formation qui intègre l'accueil des personnes handicapées	Au cours de l'année, le Ministère a ajouté au cahier de la formation « Le service par excellence », destinée aux préposés aux renseignements touristiques, des notions concernant les bonnes pratiques pour bien accueillir une personne ayant une déficience physique, visuelle ou auditive.	Reconduction de la mesure et ajustement de l'objectif : être en mesure de fournir des documents et des services accessibles aux personnes handicapées.
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics	3.1 Offrir une information actualisée sur le site Internet promotionnel concernant les services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	3.1.1 Mettre à jour l'information sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing Direction des communications	Nombre de mises à jour effectuées	La mise à jour des fiches sur les produits et services du site QuébecOriginal se fait en continu. On y répertorie près de 1 300 fiches sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées au Québec.	Reconduction
	3.2 Favoriser l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées.	3.2.1 Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique Secrétariat général	Nombre de plaintes reçues	Aucune plainte dans les directions	Reconduction de la mesure et ajustement de l'objectif : être en mesure de fournir des documents et des services accessibles aux personnes handicapées.

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics (suite)	3.2 Favoriser l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées (suite).	3.2.2 Prendre les mesures nécessaires pour que les personnes handicapées qui en font la demande aient accès aux documents et aux services du MTO.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique Direction des communications	Nombre de mesures prises à la suite d'une demande d'accès effectuée par une personne handicapée	Aucune demande	Reconduction de la mesure et ajustement de l'objectif : être en mesure de fournir des documents et des services accessibles aux personnes handicapées.
	3.3 Offrir des services d'accueil et de renseignements touristiques sur les sites touristiques aux personnes handicapées.	3.3.1 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de Kéroul.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	Nombre de fiches de la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles	La mise à jour des fiches sur les produits et services du site QuébecOriginal se fait en continu. On y répertorie près de 1 300 fiches sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées au Québec.	Reconduction
	3.4 Vérifier l'état des améliorations locatives soumises à la Société québécoise des infrastructures (SQI).	3.4.1 Obtenir de la SQI une confirmation de la réalisation des améliorations locatives.	Direction générale des services à la gestion	Réalisation des améliorations dans les délais prévus	Aucune demande pour l'exercice 2015-2016	Reconduction

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics (suite)	3.5 Favoriser l'accessibilité à l'échelle de toute l'industrie touristique.	3.5.1 Sensibiliser l'industrie touristique à l'importance d'accueillir d'améliorer l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing Direction des communications	Action de communication réalisée	Aucune action réalisée, puisque les actions de communication ont été reportées pour être intégrées à la stratégie d'accueil touristique.	**Ajout de responsables :** le Sous-ministériat à la planification, aux partenariats et au développement de l'industrie touristique et le Secrétariat général **Ajustement de l'indicateur de résultats :** Identifier les actions réalisées ou le nombre total de projets soutenus ainsi que le nombre de projets incluant une composante d'accessibilité aux personnes handicapées.

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services	4.1 Offrir les services d'interprétation qui seraient requis par une personne ayant une incapacité auditive.	4.1.1 Connaître les obligations du MTO en matière de services d'interprétation visuelle et tactile.	Secrétariat général Direction générale des services à la gestion	Désignation d'une personne-ressource	Une personne-ressource a été désignée.	Reconduction
	4.2 Assurer des communications téléphoniques adaptées aux incapacités des personnes handicapées ayant une déficience auditive.	4.2.1 Fournir, s'il y a lieu, un dispositif de réduction des distorsions et l'intégrer au téléphone des employés ayant des incapacités auditives.	Direction générale des services à la gestion	Distribution du dispositif, au besoin	Aucune demande en 2015-2016	Reconduction
	4.3 Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates à ses besoins.	4.3.1 Transmettre l'information aux gestionnaires concernés et informer la personne handicapée des ressources en place. Un formulaire rempli par l'employé permet de connaître ses besoins particuliers.	Direction générale des services à la gestion	En continu	Aucun cas en 2015-2016	Reconduction

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services (suite)	4.4 Faire connaître le Plan à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO.	4.4.1 Publier le Plan sur le site intranet du MTO dès son adoption.	Secrétariat général Direction générale des services à la gestion	Diffusion effective du Plan	Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 a été publié sur le site Internet du Ministère. Un message intranet adressé aux membres du personnel a été diffusé, accompagné du Plan d'action annuel.	Reconduction
	4.5 Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	4.5.1 Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires.	Direction des ressources humaines	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires	Les informations ne sont pas disponibles pour l'année 2015-2016. Les actions ont été reportées.	Reporté
	4.6 Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps.	4.6.1 S'assurer que le protocole d'évacuation est conforme aux besoins des personnes handicapées.	Direction générale des services à la gestion	Mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées	Le personnel des mesures d'urgence au MTO est formé en conséquence et porte une attention particulière afin de prendre en compte les difficultés propres à chaque individu.	Reconduction
	4.7 Faire de l'accessibilité un outil d'évaluation des projets.	4.7.1 Évaluer la possibilité de déterminer des projets touristiques soutenus financièrement par le MTO intégrant des composantes liées à l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées.	Direction des programmes et de l'intervention régionale	Nombre total de projets soutenus et nombre de projets incluant une composante d'accessibilité aux personnes handicapées	En 2015-2016 : • le Programme Stratégie maritime – Volet tourisme (PSMVT) : 16 projets soutenus, dont 14 accessibles; • le programme Festivals et événements (FE) : 123 projets soutenus, dont 77 entièrement accessibles et 46 partiellement accessibles; • le programme Aide au développement touristique au nord du 49e parallèle (ADN49), le Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT), etc. : information non colligée en 2015-2016, mais disponible pour 2016-2017.	Comme il s'agit d'une activité liée au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires plutôt qu'une activité liée à la gestion, elle sera intégrée en 2016-2017 à l'obstacle 3, objectif 3.5

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	2015-2016 Résultats ou état de réalisation de la mesure	2016-2017 Suites à donner (ajustement, reconduction, report, réalisation, suspension, etc.)
5 Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous	5.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du MTO.	5.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées.	Direction générale des services à la gestion	En continu	Aucune demande pour 2015-2016	Ajustement de l'indicateur selon le nombre de demandes reçues
	5.2 Sensibiliser le personnel concerné aux avantages et à la nécessité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible.	5.2.1 Mettre à jour l'aide-mémoire sur l'approvisionnement accessible et transmettre le bulletin *L'approvisionnement accessible*.	Direction générale des services à la gestion	Distribution de l'aide-mémoire et du bulletin *L'approvisionnement accessible*	L'aide-mémoire n'est pas d'une grande utilité. Les demandes d'approvisionnement du MTO au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) tiennent compte des besoins particuliers des employés. Le Ministère est client du CSPQ en ce qui concerne ses acquisitions. Toutefois, le personnel des ressources matérielles a été sensibilisé à l'obligation liée à l'approvisionnement accessible. Le bulletin a été présenté et remis aux employés responsables des acquisitions.	Ajustement de l'objectif, de la mesure et de l'indicateur de résultats

MESURES RETENUES POUR 2016-2017

Activités liées à la mission					
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents	1.1 Accompagner et soutenir l'organisme sans but lucratif Kéroul.	1.1.1 Réaliser les engagements prévus entre Kéroul et le MTO dans le cadre de la convention d'aide financière 2015-2018 et accorder l'aide financière prévue.	Direction des interventions sectorielles	31 mars 2017	Montant de l'aide financière accordée et projets réalisés
	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec.	1.2.1 Contribuer à la promotion de *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2017	Actions réalisées selon le plan de commercialisation
		1.2.2 Accorder une visibilité aux personnes handicapées dans au moins une campagne promotionnelle organisée par le MTO sur le marché québécois ou hors Québec.	Direction de la promotion et de la mise en marché	Été 2016	Campagne estivale réalisée avec des images de personnes handicapées
		1.2.3 Insérer davantage d'images ou de vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec dans diverses sections du site Web.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	31 mars 2017	Nombre de photos et de vidéos promotionnelles diffusées avec des personnes handicapées
		1.2.4 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	31 mars 2017	Nombre de fiches sur les produits et services accessibles aux personnes handicapées
		1.2.5 Poursuivre la distribution de la brochure *La Route Accessible* et de la carte postale qui l'accompagne aux clients des centres Infotouriste.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	31 mars 2017	Nombre de brochures distribuées

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite).	1.2.6 Poursuivre les travaux visant à développer un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et Kéroul, comme prévu à la mesure 30 du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 (PDIT).	Direction des interventions sectorielles	31 mars 2017	Nombre d'associations touristiques sectorielles participantes
		1.2.7 Dans le cadre des travaux visant l'élaboration de la stratégie d'accueil prévue au PDIT (mesure 23), intégrer les notions d'accueil des personnes handicapées.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2017	Intégration des notions d'accessibilité aux personnes handicapées dans la stratégie d'accueil
		1.2.8 À la demande de Kéroul, contribuer à l'organisation et participer à la 8e Rencontre interministérielle sur l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes handicapées qui aura lieu l'automne 2017.	Direction des interventions sectorielles	31 mars 2017	Date de la rencontre, participation et résultat
2 Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur.	2.1.1 Assurer un service ad hoc aux personnes qui demandent la conversion de documents imprimés produits par le MTO en une version accessible.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Nombre de demandes reçues

Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires					
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
2 Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur.	2.1.2 Intégrer au programme de formation « Le service par excellence », destiné au personnel du réseau d'accueil du MTO, un chapitre sur l'accueil des personnes handicapées, inspiré de la formation « Service complice » de Kéroul.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	31 mars 2017	Programme de formation intégrant l'accueil des personnes handicapées
		2.1.3 Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing Secrétariat général	31 mars 2017	Nombre de plaintes reçues
		2.1.4 Prendre les mesures nécessaires pour que les personnes handicapées qui en font la demande aient accès aux documents et aux services du MTO.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2017	Nombre de mesures prises à la suite d'une demande d'accès effectuée par une personne handicapée
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics	3.1 Offrir une information actualisée sur le site Internet promotionnel concernant les services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	3.1.1 Mettre à jour l'information sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	31 mars 2017	Nombre de mises à jour effectuées
	3.2 Offrir aux personnes handicapées des services d'accueil et de renseignements sur les sites touristiques.	3.2.1 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de Kéroul.	Direction du centre d'affaires électroniques, de l'accueil et de l'animation numérique	31 mars 2017	Nombre de fiches de la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles
	3.3 Vérifier l'état des améliorations locatives soumises à la Société québécoise des infrastructures (SQI).	3.3.1 Obtenir de la SQI une confirmation de la réalisation des améliorations locatives.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Réalisation des améliorations dans les délais prévus

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
	3.4 Favoriser l'accessibilité à l'échelle de toute l'industrie touristique.	3.4.1 Sensibiliser l'industrie touristique à l'importance d'accueillir les personnes handicapées et d'améliorer l'accessibilité des lieux touristiques.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing Sous-ministériat à la planification, aux partenariats et au développement de l'industrie touristique Secrétariat général	31 mars 2017	Indiquer Identifier les actions réalisées ou le nombre total de projets soutenus ainsi que le nombre de projets incluant une composante d'accessibilité aux personnes handicapées.

Activités liées à la gestion						
Obstacles	**Objectifs**		**Mesures retenues**		**Responsables**	**Échéancier**	**Indicateurs de résultats**
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services	4.1	Offrir les services d'interprétation qui seraient requis par une personne ayant une incapacité auditive.	4.1.1	Connaître les obligations du MTO en matière de services d'interprétation visuelle et tactile.	Secrétariat général Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Désignation d'une personne-ressource
	4.2	Assurer des communications téléphoniques adaptées aux incapacités des personnes handicapées ayant une déficience auditive.	4.2.1	Fournir, s'il y a lieu, un dispositif de réduction des distorsions et l'intégrer au téléphone des employés ayant des incapacités auditives.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Nombre de demandes reçues
	4.3	Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates à ses besoins.	4.3.1	Transmettre l'information aux gestionnaires concernés et informer la personne handicapée des ressources en place.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Nombre d'employés handicapés ayant intégré le MTO
	4.4	Faire connaître le Plan à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO.	4.4.1	Publier le Plan sur le site intranet du MTO dès son adoption.	Secrétariat général Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Diffusion effective du Plan
	4.5	Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	4.5.1	Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires
	4.6	Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps.	4.6.1	S'assurer que le protocole d'évacuation est conforme aux besoins des personnes handicapées.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
5 Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous	5.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du MTO.	5.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Nombre d'interventions effectuées
	5.2 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible.	5.2.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à l'approvisionnement accessible.	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2017	Actions réalisées

Annexe 1 – Références

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1)

Site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec : www.ophq.gouv.qc.ca

Site Internet institutionnel du MTO : www.tourisme.gouv.qc.ca

Site Internet promotionnel du MTO : www.quebecoriginal.com

Site Internet de la Régie du bâtiment du Québec : www.rbq.gouv.qc.ca

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) :

www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/programmes_mesures/Depliant-PDEIPH_FR_Web.pdf

Annexe 2 – Coordonnées

Ministère du Tourisme

Québec
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400, Québec (Québec) G1R 2B5

Montréal
1255, rue Peel, bureau 400, Montréal (Québec) H3B 4V4

Centres Infotouriste

Dégelis

1171, avenue de l'Accueil, Dégelis, Québec, Canada, G5T 0B9

Montréal
1255, rue Peel, bureau 100, Montréal (Québec) H3B 4V4

Québec
12, rue Sainte-Anne, Québec (Québec) G1R 3X2

Rigaud
420, chemin de la Mairie, local 150, Rigaud (Québec) J0P 1P0

Rivière-Beaudette
100, Autoroute 20, local 150, Rivière-Beaudette (Québec) J0P 1R0

Sites Web

Site Web institutionnel : www.tourisme.gouv.qc.ca
Site Web promotionnel : www.quebecoriginal.com